METROLINX

# Stratégie quinquennale de Metrolinx 2013 à 2018

# Stratégie quinquennale de Metrolinx 2013 à 2018

METROLINX

# TABLE DES MATIÈRES


MESSAGE DU PRÉSIDENT ..... 1

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION ..... 2

PRÉPARER LA VOIE ..... 3

VISION, MISSION ET VALEURS DE METROLINX ..... 4

- Vision ..... 4
- Mission ..... 4
- Valeurs de l'entreprise ..... 4

METROLINX EN 2013 ..... 5

- Mise en œuvre du transport en commun rapide ..... 5
- GO Transit ..... 6
- UP Express ..... 6
- PRESTO ..... 7
- Projets de la Nouvelle Vague et stratégie d'investissement ..... 8
- Parmi les « dix cultures d'entreprise les plus admirées » ..... 9

ANALYSE ENVIRONNEMENTALE : 2013 À 2018 ..... 10

PRIORITÉS DE 2013 À 2018 ..... 15

OBJECTIFS DE 2013 À 2018 ..... 19

LIVRABLES POUR 2013 À 2018 ..... 21

D'ICI 2018 ..... 33

CARTE DU RÉSEAU DU TRANSPORT EN COMMUN RAPIDE ACTUEL EN 2013 DANS LA RGTH ..... 34

CARTE DU RÉSEAU DU TRANSPORT EN COMMUN RAPIDE PRÉVU EN 2018 DANS LA RGTH ..... 34

# MESSAGE DU PRÉSIDENT
# ROBERT PRICHARD

Un sujet quotidiennement abordé dans la Région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH) est le réseau de transport qui soutient la vitalité économique, la santé environnementale et la qualité de vie dans notre grande région. Dans l'ensemble des communautés, les gens reconnaissent de plus en plus que le problème de la congestion routière doit être réglé, et ce, par des options pratiques qui permettront à tous de se déplacer au moment opportun vers l'endroit désiré.

La présente stratégie quinquennale de Metrolinx fait état de la démarche et de la portée ambitieuse du travail que nous effectuerons au cours des cinq prochaines années afin de mettre en œuvre le plan de transport régional de la RGTH, le Grand Projet. Notre capacité continuelle à répondre aux besoins de la population en matière de transport dans la région au cours des prochaines années dépendra grandement de la mise en place d'une source de financement qui assurera le paiement des travaux nécessaires.

Au nom du Conseil d'administration, j'ai le grand honneur de présenter la stratégie quinquennale de Metrolinx pour les exercices financiers 2013-2014 à 2017-2018.

J. Robert S. Prichard
Chair

# MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION
## BRUCE McCUAIG

La diversité et l'ampleur des activités en cours à Metrolinx sont impressionnantes. L'entreprise est encore jeune, mais son personnel fournit le niveau d'énergie, d'engagement et d'expertise nécessaire pour que Metrolinx parvienne à relever les défis en matière de transport dans la région. Il n'est pas surprenant que Waterstone ait reconnu la culture de notre entreprise comme l'une des dix cultures d'entreprise les plus admirées au Canada (secteur parapublic) en 2012.

Au cours de la dernière année, nous avons instauré le système PRESTO à Ottawa, et la TTC a officiellement adopté le systéme. La construction de la ligne de transport léger sur rail d'Eglinton Crosstown est bien avancée. GO Transit a permis une garantie de service sans précédent et a élargi énormément son service. La voie de guidage surélevée de l'Union Pearson Express (UP Express) prend forme à l'aéroport international Pearson.

La présente stratégie quinquennale de Metrolinx illustre notre volonté de transformer la mobilité dans la RGTH. D'ici 2018, la construction de quatre lignes de transport léger sur rail à Toronto sera en cours et d'importantes nouvelles installations de transport seront terminées, à temps et dans le budget prévu, pour améliorer les déplacements dans la RGTH :

- Le service de l'UP Express vers l'aéroport international Pearson de Toronto.
- Le paiement des tarifs PRESTO dans l'ensemble de la région.
- Le service d'autobus rapides de Mississauga.
- Le service d'autobus rapides vivaNext.
- Le service ferroviaire accru de GO Transit dans la plupart des corridors.
- Des services d'autobus GO régionaux encore plus durables et populaires.

Nos services accordent la priorité à nos clients et sont conçus pour répondre aux besoins de la région. Nous travaillons également sans relâche dans le but d'obtenir la confiance et le respect des voyageurs de la RGTH, des contribuables et de nos partenaires municipaux. Je suis très honoré d'agir à titre de président et chef de la direction d'une organisation si dévouée et efficace.

Bruce McCuaig
President & CEO, Metrolinx

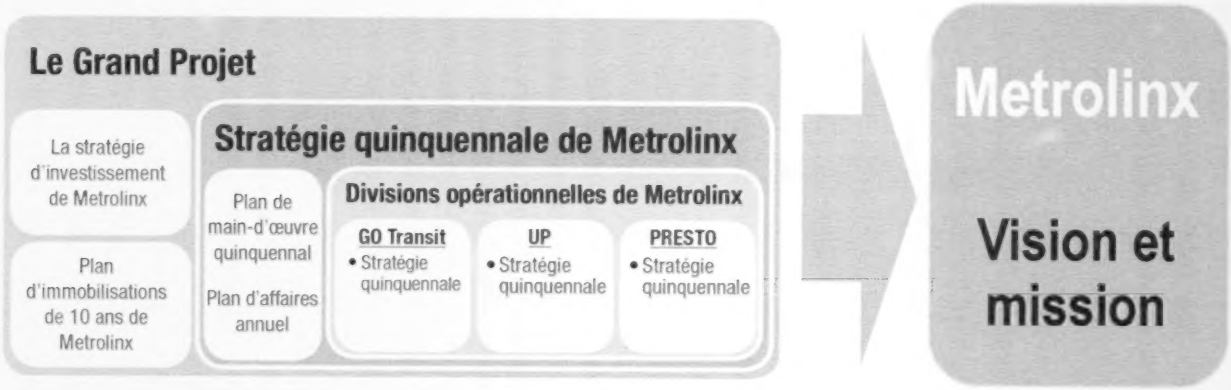
# PRÉPARER LA VOIE

Le présent document, la stratégie quinquennale de 2013 à 2018 de Metrolinx, se fonde sur la stratégie quinquennale de l'an dernier qui couvre les années 2012 à 2017. Le processus de rédaction du présent document a fait l'objet d'une vaste consultation auprès des représentants de la haute direction de tous les secteurs de l'organisation.

Le présent document vise à offrir :

- Un rapport des activités et des plans de Metrolinx pendant la mise en œuvre du Grand Projet, pour obtenir la confiance du public, assurer la transparence et le devoir de rendre des comptes.
    - Le rapport est approuvé par le Conseil d'administration.
    - Il décrit un plan continu de cinq ans.
    - Il comprend un rapport d'étape annuel ainsi que des mises à jour.
- Un cadre pour la conformité et la planification internes de Metrolinx.
    - Il sert de base à la planification annuelle et pluriannuelle des activités (y compris la planification des immobilisations et de la main-d'œuvre ainsi que l'établissement du budget).
    - Il permet d'harmoniser les stratégies des diverses divisions opérationnelles.
    - Il sert de fondement à la gestion du rendement et du risque.

La stratégie quinquennale de Metrolinx est devenue un document de référence pour l'organisation et sert de lignes directrices quant à la planification des activités, à l'établissement du budget et à la planification des projets de l'entreprise ainsi que de ses divisions opérationnelles. Elle guide les livrables de manière à permettre l'atteinte des objectifs de transformation du Grand Projet et soutient les efforts de conformité de l'organisation vers nos objectifs communs. La figure ci-dessous illustre la façon dont la stratégie quinquennale de Metrolinx s'insère parmi les divers documents stratégiques de Metrolinx.




À mesure que nous mettrons la stratégie quinquennale de Metrolinx en œuvre, nous continuerons de faire le suivi de nos efforts afin d'apporter les corrections requises et informerons régulièrement le Conseil d'administration des progrès réalisés dans la poursuite des jalons et des objectifs établis dans le présent document.

La stratégie quinquennale a été établie et modelée d'après la contribution de nombreux membres de l'organisation et la consultation de documents pertinents, comme les mesures prises à la suite de la publication du rapport annuel du vérificateur général de décembre 2012, de la stratégie de GO Transit en service à la clientèle ainsi que des stratégies et plans d'activités des divisions opérationnelles. Nous aimerions remercier toutes les personnes qui, grâce à leur contribution, ont rendu possible l'élaboration de ce document.

# Vision, mission et valeurs de Metrolinx

## Vision

Travailler ensemble pour changer la manière de se déplacer dans la région.

## Mission

Promouvoir et procurer des solutions de mobilité pour la région du grand Toronto et de Hamilton.

## Valeurs de l'entreprise

**Engagement** – Nous agirons avec une énergie et un dévouement qui reflètent l'importance de notre travail. Nous serons responsables de nos décisions et de nos engagements auprès des communautés que nous desservons. Nous créerons un environnement dans lequel nous sommes entièrement engagés et nous ferons preuve d'initiative.

**Service** – Notre travail sera guidé par les gens et l'objectif public que nous servons. Nous allons anticiper, comprendre et continuellement dépasser les attentes de nos clients. Nous allons placer les besoins de nos usagers, des parties intéressées et de nos communautés au centre de nos prises de décision dans toute l'organisation.

**Travailler ensemble** – En tant que groupe de personnes, nous allons travailler ensemble dans un esprit de confiance et de respect pour réaliser notre vision commune. Nous saisirons toutes les opportunités pour collaborer au sein de l'organisation comme à l'extérieur. Au sein de l'organisation, nous allons travailler avec l'ensemble des unités organisationnelles pour atteindre nos objectifs communs. Si notre travail soutient des clients internes, nous travaillerons de façon à respecter et dépasser leurs attentes. À l'extérieur de l'organisation, nous serons reconnus par les parties intéressées comme de solides partenaires.

**Innovation** – Nous allons encourager la créativité, l'innovation et la prise de décisions et de risques bien pesés pour favoriser la croissance personnelle et la réussite de notre organisation. Nous créerons un environnement qui favorise l'engagement de chaque employé et qui nous permet de réaliser notre plein potentiel. Par l'intermédiaire du mentorat et de la formation, nous allons développer les capacités de leadership de tout notre personnel. Nous résoudrons la complexité pour offrir une expérience facile à nos clients et utiliserons l'innovation pour réaliser notre mission.

### La vision du Grand Projet :

Dans 25 ans, la RGTH disposera d'un système de transport intégré qui améliore notre qualité de vie, notre environnement et notre prospérité :

- **Une qualité de vie élevée.** Grâce aux nombreuses options offertes pour se déplacer de façon rapide, fiable, pratique, confortable et sécuritaire, nos communautés seront plus agréables à habiter et offriront des modes de vie sains et actifs à leurs résidents.
- **Un environnement florissant, durable et protégé.** Notre système de transport affichera un faible bilan carbone, mettra l'accent sur la conservation des ressources et favorisera un environnement sain et propre en héritage aux générations futures.
- **Une économie forte, prospère et concurrentielle.** Notre région rivalisera avec les régions les plus prospères au monde. Les entreprises seront soutenues par un système de transport qui permettra le transport des marchandises et la prestation de services rapides et efficaces.

Les fournisseurs de services de transport feront des besoins des voyageurs leur principale priorité. La priorité sera accordée aux déplacements des gens et des marchandises, pas seulement aux véhicules. Les correspondances entre les différents modes de transport et les territoires de compétence se feront sans problème.

Le système de transport appuiera notre diversité et accueillera tout le monde, peu importe leur âge, leurs moyens ou leur capacité. Les services seront offerts de façon juste et équitable.

Le transport en commun concurrencera efficacement l'automobile en offrant un service de qualité à la fois rapide, pratique, intégré, confortable, sécuritaire, fiable et apprécié par les usagers. La marche et le vélo seront des choix de déplacement attrayants. Les routes et les autoroutes feront l'objet d'un entretien régulier et seront utilisées efficacement comme un élément clé du système de transport.

Le système de transport contribuera à la création de quartiers attrayants où il fait bon vivre et de communautés à part entière. Il aidera à protéger les espaces naturels et les terres agricoles contre le développement, tout en soutenant une économie régionale forte et le transport efficace des biens et des services.

(Source : Le Grand Projet, 2008)

# Metrolinx en 2013

Metrolinx a été établie en 2006 en tant qu'agence du gouvernement de la province de l'Ontario au sens de la loi comme autorité régionale responsable des transports pour la RGTH. Son mandat consiste à assurer la direction de la coordination, de la planification, du financement et du développement d'un réseau intégré de transport combiné, de même que la réalisation des projets qui s'y rattachent, en collaboration étroite avec la province et ses partenaires municipaux.

Metrolinx énonce sa vision pour l'avenir du transport dans son plan primé, Le Grand Projet. Sanctionné par la province et appuyé par les municipalités de la région, ce document expose le premier plan de transport régional combiné, entièrement intégré, pour la RGTH. Depuis son adoption en 2008, Metrolinx a fait d'énormes progrès pour aller de l'avant avec la mise en œuvre du Grand Projet. Les progrès sur les autres aspects du Grand Projet exigent la collaboration des partenaires dans l'ensemble de la région. Metrolinx travaille avec ces partenaires afin de traiter de tels aspects.

## Mise en œuvre du transport en commun rapide

Les trois ordres de gouvernement ont versé plus de 16 milliards de dollars à la Première vague de projets issus des priorités en matière de transport en commun rapide du Grand Projet. Il s'agit du plus important engagement financier pour l'expansion du réseau de transport en commun au Canada et représente un niveau d'activité sans précédent en matière de construction dans le domaine. Le programme de transport en commun rapide assure la réalisation de ces projets tel que prévu et comprend une étroite collaboration avec les compétences municipales touchées.

Au cours de la dernière année, d'importants progrès ont été réalisés sur le terrain dans la construction :

- des 18 km du Mississauga 403 Transitway (la partie entre Hurontario et Cawthra);
- des 41 km des voies rapides du service d'autobus rapides de York Viva (autoroute 7, la partie entre Yonge et Warden);
- des 19 km de la ligne de transport léger sur rail (TLR) d'Eglinton Crosstown (puits de départ et travaux connexes).

Progrès des travaux de planification, de conception et de génie des lignes de TLR Sheppard East, Finch West et Scarborough.

La RGTH aujourd'hui :

- Superficie de 8 242 km ca
- 6,6 millions de résidents
- 30 municipalités
- 10 sociétés de transport en commun

Metrolinx en 2013 :

- 2 712 employés, dont 2 079 relèvent de GO Transit
- Tarifs intégrés avec dix sociétés locales de transport en commun
- Projets d'expansion et d'amélioration du réseau de transport en commun, dont la valeur annuelle totalise environ 2 à 2,5 milliards de dollars.

GO Transit :

- Plus d'un milliard de trajets depuis son lancement en 1967.
- Exploite sept lignes de chemin de fer et 63 gares sur 450 km de voies ferrées, dont 70 % appartient à Metrolinx.
- 2 869 km d'itinéraires d'autobus, 16 terminus d'autobus et une centaine d'arrêts et de billetteries.
- Plus de 419 millions de dollars générés par année grâce aux recettes des ventes de billets, couvrant près de 80 % des coûts d'exploitation.
- Ponctualité de 94 % pour les services sur rail et 99 % pour les services d'autobus.

UP Express :

- Service ferroviaire de qualité supérieure de 25 km en voie de construction qui devrait être achevé en 2015.
- Transport qui attirera environ 5 000 usagers par jour lors de sa mise en service.

PRESTO :

- Dessert 10 systèmes de transport en commun.
- Plus de 570 000 cartes activées.

## GO Transit

GO Transit poursuit sa 46e année de succès d'exploitation, de service à la clientèle et de réalisation de projet en tant que premier système de transport en commun régional au Canada. Le nombre de passagers de GO Transit a augmenté de 5 %, ce qui vient soutenir la croissance de 28 % des cinq dernières années et a mené à 65,5 millions de passages en 2012. Les 240 000 passagers que transporte GO chaque jour de semaine équivalent à la population de la ville de Saskatoon.

À l'automne 2012, GO Transit a mis en place une garantie de service, renforçant ainsi son engagement envers le service à la clientèle décrit dans la Charte des usagers. GO a ouvert de nouvelles gares ferroviaires à Acton et Allendale Waterfront et a ajouté des services d'autobus et de transport sur rail afin d'élargir les heures de services et d'offrir un service diversifié. GO Transit récupère environ 80 % de son coût d'exploitation – le pourcentage le plus élevé en Amérique du Nord – et maintient un taux de ponctualité de plus de 94 %.

## UP Express

La division opérationnelle responsable de l'UP Express voit actuellement à la construction d'un nouveau service de train rapide surélevé entre les deux plaques tournantes de transport les plus achalandées au Canada, l'aéroport Pearson de Toronto et la gare Union. Ce nouveau service améliorera considérablement l'accès à l'aéroport aux résidents et visiteurs de la GRTH. Le service du UP Express de 25 km s'arrêtera à quatre gares : l'aérogare 1 de l'aéroport Pearson, Weston, Bloor et Union. Le trajet complet prendra 25 minutes. Les départs s'effectueront tous les 15 minutes et chaque train transportera jusqu'à 180 passagers dans ses trois voitures.

Le service UP Express représente une première étape essentielle dans la réalisation d'un des objectifs du Grand Projet pour établir une « liaison de transport en commun de niveau supérieur jusqu'au district de l'aéroport Pearson à partir de toutes les directions, y compris un service de transport en commun rapide à usages multiples vers le centre-ville de Toronto ». Le projet a d'ailleurs remporté le prix « AirRail Concept of the Year » lors des Global Air Rail Awards en 2013.

Les travaux avancent grandement afin que le service soit lancé à temps pour les Jeux panaméricains et parapanaméricains de Toronto en juillet 2015. Le fait de présenter l'UP Express a donné au service une image publique mémorable. La construction de l'embranchement de voie ferrée à l'aéroport a commencé plus tôt que prévu au cours de la dernière année; une spectaculaire structure surélevée prend ainsi forme à l'aéroport. D'importants travaux également en cours sur d'autres portions du corridor ferroviaire permettront d'offrir une voie supplémentaire et des sauts-de-mouton. La conception des voitures du train est terminée et les deux premiers véhicules sont en cours de fabrication afin d'être livrés à Toronto en 2014.

## PRESTO

Autre initiative du Grand Projet de Metrolinx, PRESTO joue un rôle important dans l'intégration élargie des systèmes de transport en commun de la région et dans la « simplification » de l'expérience des clients. Au début, PRESTO était considéré comme une carte à puce ou un « portefeuille électronique » à intégrer dans les systèmes de transport en commun régionaux de la RGTH, mais son succès s'est traduit par un mandat plus large et une portée croissante au fur et à mesure que le programme parvenait à maturité et que la technologie a évolué.

Étant donné que dix systèmes de transport en commun utilisent de multiples systèmes tarifaires et desservent une population de près de 7 millions d'habitants dans la RGTH et Ottawa, la mise en œuvre de PRESTO est l'un des projets de carte tarifaire les plus complexes actuellement dans le monde entier. PRESTO offre aux usagers un mode de paiement unique, fluide et intégré des tarifs lorsqu'ils se déplacent dans divers systèmes de transport participants dans la région, que ce soit en autobus, en train ou en métro. Par la nature de la technologie, des partenaires de transport municipal sont en mesure d'adopter PRESTO, que ceux-ci desservent des grandes villes, des centres urbains de taille moyenne ou des communautés suburbaines en plein essor.

Aujourd'hui, les navetteurs qui se déplacent au sein d'un système de transport en commun ou entre divers systèmes n'ont qu'à présenter leur carte tarifaire PRESTO, ce qui simplifie le paiement des tarifs. À l'avenir, PRESTO sera accessible par d'autres moyens, tels que des cartes de crédit et de débit sans contact, des applications mobiles et des appareils dotés de la technologie NFC (communication en champ proche). Les usagers jouiront alors d'une commodité, d'une flexibilité et d'une personnalisation inégalées.

Depuis le déploiement du système en 2010, environ 570 000 cartes PRESTO ont été émises. Environ 7,6 millions de passages par mois (en date d'avril 2013) s'effectuent avec la carte PRESTO. Aujourd'hui, 14 stations de métro de la TTC sont équipées du système PRESTO, traitant plus de 624 000 transactions par mois. La TTC et Metrolinx ont signé une entente-cadre afin de déployer PRESTO dans l'ensemble du système de la TTC, en commençant par les nouveaux tramways en avril 2014. Le système PRESTO a en outre été lancé dans le réseau d'OC Transpo à Ottawa, qui devrait s'enrichir de 200 000 titulaires de cartes supplémentaires en 2013.

## Projets de la Nouvelle Vague et stratégie d'investissement

L'une des priorités pour 2013 consiste à établir une source de financement adéquate et durable permettant de poursuivre la mise en œuvre du Grand Projet.

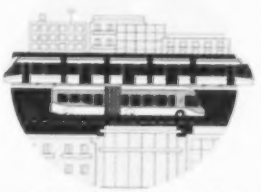
La stratégie d'investissement de Metrolinx, intitulée « Investir dans notre région – Investir dans notre avenir » publiée le 27 mai 2013, a été adoptée à l'unanimité par le Conseil d'administration de Metrolinx. La stratégie recommande un ensemble d'outils d'investissement pour payer la Nouvelle Vague de projets, un programme de 34 milliards de dollars pour 10 projets additionnels prioritaires de transport en commun rapide régional non financés et l'investissement dans d'autres initiatives de transport complémentaires. La stratégie d'investissement dépend du maintien du lien de confiance entre Metrolinx et le public. Ce lien créé grâce à des mécanismes de transparence et d'obligation de rendre des comptes, se base sur quatre principes clés testés et adoptés par le public :

1. L'affectation des revenus pour des résultats précis
2. Justice
3. Équité à l'échelle de la région
4. Responsabilité et transparence

### PROJETS DE LA NOUVELLE VAGUE

Ligne d'allégement

Extension de la ligne de métro Yonge North



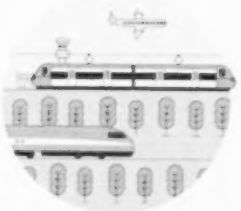
Transport en commun rapide sur Queen Street à Brampton

Service d'autobus rapides pour Dundas Street

Service d'autobus rapides de Durham-Scarborough

Transport léger sur rail de Hamilton

Transport léger sur rail d'Hurontario-Main



Expansion du service ferroviaire de GO

Service ferroviaire express Lakeshore de GO - Phase 1 (comprend l'électrification)

Électrification de la ligne GO de Kitchener et de l'Union Pearson Express

Transport en commun local

Routes et autoroutes

Transport actif et intégration

## Parmi les « dix cultures d'entreprise les plus admirées »

Au cours de la dernière année, l'organisation et les membres du personnel de Metrolinx ont été reconnus comme représentant l'une des dix cultures d'entreprise les plus admirées au Canada , soit « une culture de premier plan qui leur permet d'accroître leur rendement et de conserver un avantage concurrentiel ». Ce prix reconnaît les efforts déployés par les employés de Metrolinx pour établir et préserver une culture fondée sur le service, l'innovation et la gérance, aspects qui font la réputation de Metrolinx. Le travail exemplaire exécuté dans l'ensemble de l'organisation nous a permis d'obtenir neuf prix dignes de mention pour des initiatives précises en 2012 et 2013, soit les prix indiqués ci-dessous.

### Metrolinx – Une organisation primée

**2013** – Prix « AirRail Concept of the Year » obtenu lors de la cérémonie Air Rail Awards pour le projet **Union Pearson Express**

**2013** – Prix Ovation de l'Association internationale des professionnels de la communication (AIPC) pour la gestion des communications en lien avec le service TLR de **Eglinton Crosstown**

**2013** – Prix de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) dans la catégorie Innovation pour l'initiative **« You GO Girl »**, qui fait la promotion des carrières dans le domaine des transports en commun.

**2013** – Les dix cultures **d'entreprise les plus admirées au Canada** dans le secteur parapublic (2012), prix décerné par Waterstone (pour 2012)

**2012** – Prix Canadian Architect Award of Excellence pour l'excellence de la conception de la toiture du quai couvert de la gare **Union**

**2012** – Prix de l'ACTU dans la catégorie Marketing et communications pour l'initiative de rétroaction pour la clientèle **« Parler à GO »**

**2012** – Prix de l'Association canadienne de gestion des achats pour l'excellence de la chaîne d'approvisionnement; reconnaissance de l'excellence du **système de gestion du matériel de transport en commun (Transit Inventory Management System – TIMS)** dans le cadre de l'Initiative d'approvisionnement du transport en commun

**2012** – Prix du président de l'association Chaîne d'approvisionnement et logistique Canada pour la création du système **TIMS** dans le cadre de l'Initiative d'approvisionnement du transport en commun

**2012** – Prix Community in Motion Active Transportation de la Ville de Hamilton, Advocate of the Year, pour le leadership démontré lors de l'initiative **« Stepping It Up »**, qui encourageait les jeunes à se rendre à l'école à pied et à vélo

# Analyse environnementale : 2013 à 2018

L'environnement dynamique de la RGTH et des régions avoisinantes va de pair avec le changement d'orientation des activités de l'entreprise. Une analyse des indicateurs économiques clés, de l'aménagement du territoire et des tendances dans le transport dans la région donne des indications quantitatives de l'avenir. Des tables rondes publiques, tenues au début de 2013 dans le but de recueillir des données pour la stratégie d'investissement, ont permis d'obtenir de l'information précieuse sur les préoccupations et attentes de la population. Des consultations avec la haute direction nous ont également permis de déterminer les enjeux à prendre en considération lors de la rédaction de la stratégie quinquennale de l'entreprise. Sept sujets ont été soulevés à de nombreuses reprises lors de ces consultations et ont été jugés essentiels pour l'orientation future de Metrolinx :

1. Impatience des résidents concernant l'amélioration de la mobilité
2. Aptitude à penser comme une région
3. Contexte de restriction budgétaire
4. Limites de la capacité
5. Augmentation et changement des attitudes de la clientèle
6. Capacité à suivre le rythme de l'environnement commercial dynamique
7. Metrolinx, une organisation à évolution rapide

## 1. Impatience des résidents concernant l'amélioration de la mobilité

Les problèmes de transport et de congestion routière constituent un sujet d'actualité au sein de la RGTH, et la population est ouverte à la discussion. La frustration du public face au problème de la congestion routière est très grande. Les gens désirent savoir si un plan clair est en place pour offrir des options de mobilité viables qui pourront les amener à l'endroit voulu au moment opportun. On convient de plus en plus du besoin d'élargir le service de transport en commun régional, et les attentes concernant la prestation de service sont élevées. Mais il n'existe aucune entente sur la façon de financer un tel projet.

Les programmes de consultation publique mis en place par Metrolinx, la Ville de Toronto, la Chambre de commerce de Toronto et d'autres organismes nous ont permis de constater que la connaissance du public de Metrolinx et du Grand Projet est assez faible. Nous déployons actuellement beaucoup d'efforts pour faire connaître le rôle du Grand Projet en ce sens.

### Nouvelles tendances au sein de la RGTH :

**Croissance continue de la RGTH** – La population a augmenté de près de 9 % de 2006 à 2011, ce qui se traduit par un gain d'un million de nouveaux résidents dans notre région au cours de la dernière décennie.

**Reprise économique lente, mais stable depuis le déclin économique en 2009** – Aujourd'hui, le PIB a augmenté de 5,8 % comparativement à 2009 et de 2,8 % comparativement au pourcentage le plus élevé en 2007-2008. Habituellement, la croissance économique se traduit par une augmentation des déplacements sur la route et de l'utilisation du transport en commun, situation qui contribue grandement à la congestion routière.

**Déclin du revenu par ménage** – Les plus récents renseignements indiquent que le revenu par ménage moyen a chuté d'environ 3,6 % dans l'ensemble de la RGTH. Pour de nombreuses familles, cela signifie moins de revenus disponibles à dépenser pour les besoins en transport, comme l'achat d'une voiture.

**Nombre accru de visiteurs et donc de voyageurs en partance ou en provenance des aéroports** – Le nombre de passagers à l'aéroport international Pearson a augmenté de 10 % de 2008 et 2011; quant au nombre de passagers à l'aéroport Billy Bishop de la ville de Toronto, il a connu une augmentation de 50 % tous les ans pendant de nombreuses années. Les déplacements vers les aéroports et le volume total de visiteurs dans la RGTH exercent une demande sur le système de transport.

**Évolution continue du paysage urbain** – L'aménagement du territoire (endroit où vivent et travaillent les personnes) a d'énormes répercussions sur les choix que nous faisons en matière de moyen de transport. L'ensemble de la RGTH a connu une croissance inégale de la population, la ville de Toronto ayant connu une croissance plus lente que les régions périphériques. Entre 1999 et 2010, en ce qui concerne les emplois de bureau, la

(suite)

Le défi de Metrolinx consistera à répondre aux attentes élevées du public et à conserver l'appui de ce dernier lorsque viendra le temps d'appliquer les mesures d'investissement nécessaires pour grandement améliorer le système de transport dans la RGTH.

## 2. Aptitude à penser comme une région

D'après les commentaires du public recueillis lors des tables rondes tenues au début de 2013, les attentes concernant un transport sans interruption dans la région ne sont toujours pas comblées. Les structures des itinéraires et des tarifs, non intégrés, créent beaucoup de frustrations chez les résidents Metrolinx est perçu comme un modèle de leadership pour coordonner et intégrer les systèmes de transports tels qu'ils sont prévus dans le Grand Projet.

Les municipalités et les autres intervenants régionaux continuent de prendre des décisions et d'investir dans de nombreux aspects de leur système de transport local. Une cohérence accrue de ces investissements permettrait d'améliorer les déplacements dans la région.

Les municipalités et les autres intervenants doivent se rendre compte que le Grand Projet exige d'eux un rôle actif dans la région afin que les changements touchant les mandats municipaux soient possibles; Metrolinx n'est pas en mesure de réaliser seule ces changements.

Un examen des progrès effectués quant à la réalisation du Grand Projet a permis de cerner des activités dans certains des secteurs (p. ex. promotion des centres de mobilité, renseignements destinés au voyageur régional) et de constater des progrès limités dans d'autres secteurs (p. ex. intégration de la politique tarifaire régionale, harmonisation à l'échelle régionale des normes de service à la clientèle ainsi que de la conception et de la signalisation) qui exigent des mesures coordonnées par un certain nombre d'intervenants.

## 3. Contexte de restriction budgétaire

Le ralentissement actuel de l'économie et la réduction nécessaire du déficit provincial créent un climat économique de restriction dans toutes les dépenses publiques. Les gouvernements et les organismes publics de tous les niveaux cherchent des façons de réduire leurs dépenses. Le coût du carburant et les autres dépenses continuent tout de même d'augmenter, provoquant ainsi une hausse des coûts d'exploitation liés aux services offerts par Metrolinx, mais ce contexte encourage les usagers à utiliser le transport en commun.

(suite)

grande majorité de la croissance s'est située dans les régions à faible densité, accessibles principalement en voiture, où il est difficile d'offrir le service de transport en commun.

**Evolution de la répartition démographique** – Chaque année, de plus en plus de personnes dans la population atteignent l'âge de 65 ans, ce qui diversifie le visage de la région. Dans le secteur du transport en commun, cette évolution entraîne la nécessité d'offrir un service de mobilité axé sur le transport en commun et facile d'accès, notamment pour les piétons. De plus, les renseignements sur les options de mobilité devront être disponibles dans plusieurs langues.

**Nombre supérieur de véhicules par ménage** – Bien que la taille des ménages soit restée stable, le nombre de véhicules par ménage est passé de 1,4 en 2001 à 1,7 en 2006 (données les plus récentes).

**Hausse du coût des déplacements dans la région** – Les tarifs du transport en commun dans la RGTH varient, mais s'élèvent actuellement en moyenne à 104 $ pour un laissez-passer mensuel adulte et à 3 $ pour un seul billet. Le coût de possession d'une voiture varie également, de 700 à 1 000 $ par mois selon le type de véhicule et la distance parcourue.

**Augmentation constante du prix du carburant depuis 2008 et hausse prévue à long terme** – Depuis 2006, le prix du carburant dans la RGTH a fluctué de 0,74 $ à 1,32 $ le litre. Toutefois, le prix a généralement augmenté depuis sa chute spectaculaire en novembre 2008. La hausse du prix du carburant augmente à la fois le coût d'utilisation de l'automobile et le coût d'exploitation des services d'autobus.

**Effets continus des changements climatiques** – Au cours des deux dernières années, nous avons continué de constater une augmentation des phénomènes météorologiques extrêmes liés aux changements climatiques. Nous devons continuer à nous préparer à des événements climatiques de plus en plus graves et fréquents en mettant en place des politiques, des programmes et des infrastructures qui permettront d'atténuer de tels phénomènes.

En tant qu'organisme financé par le gouvernement, Metrolinx se doit d'avoir un plan d'investissement renfermant une politique provinciale cohérente et des priorités de financement. Les contrats pluriannuels touchés par la réalisation de grands projets d'immobilisations en cours occasionnent souvent un engagement préalable de dépenses en immobilisations sur de nombreuses années, donc un investissement et un financement soutenus.

Pour Metrolinx, cela signifie d'importants problèmes de financement à résoudre au cours des prochaines années. Les changements des fonds d'investissement provinciaux (et les répercussions de la hausse des coûts d'amortissement) fera en sorte que Metrolinx connaîtra une augmentation des frais de service de la dette annuels à partir de 2015-2016 lorsque plusieurs projets d'immobilisation importants entreront en vigueur. De plus, une fois que les projets d'immobilisations pour GO Transit, l'UP Express, et les lignes de transport en commun rapide seront terminés, les nouveaux services offerts dans ces corridors exigeront un financement d'exploitation supplémentaire soutenu.

Dans ce contexte fiscal difficile, le financement nécessaire pour assurer la mise en œuvre du Grand Projet ne peut pas provenir des sources traditionnelles. Il sera essentiel de trouver un financement adéquat et stable afin de répondre aux besoins continus en transport de la région et de définir des balises pour une croissance économique à long terme. Lors de l'élaboration de sa stratégie d'investissement, Metrolinx a rigoureusement étudié la question et a consulté un vaste bassin de population pour obtenir des commentaires et des conseils auprès de sources variées. Plus de 100 réunions ont eu lieu, dont 12 tables rondes publiques organisées par Metrolinx dans l'ensemble de la région. Les recommandations dans la stratégie d'investissement visent à soutenir plus de 400 km de transport en commun nouveau et amélioré, ainsi que la réfection de routes et d'autoroutes, qui comprennent la Nouvelle Vague du Grand Projet.

## 4. Limites de la capacité

Les investissements actuels de plusieurs milliards de dollars sont sans précédent dans la région. Les travaux de construction connexes dans la RGTH offrent des possibilités aux industries de génie, de conception et de construction autant à l'échelle locale qu'à l'échelle internationale. Dans certains domaines, l'ampleur des activités freine la capacité du service et des ressources de construction à l'échelle régionale et épuise la provision de certaines ressources compétentes et de certains services spécialisés. Cela peut limiter l'étendue de la concurrence et avoir des effets sur les prix.

Le réseau actuel limite physiquement le service existant de transport en commun de la RGTH. Par exemple, les voies uniques, disponibles sur de nombreux corridors de GO Transit, limitent l'extension au-delà des services dans les directions les plus fréquentées et lors des heures de pointe. Dans le cas de la ligne de métro Yonge, la ligne est mise à l'épreuve pendant les heures de pointe. Les autres corridors de la région qui garantissent des services de transport en commun de niveau supérieur requièrent une infrastructure de transport en commun rapide afin de remplacer les services d'autobus actuels, prisonniers de la congestion routière. Afin d'accroitre la capacité, une infrastructure de corridors et des investissements fondamentaux (de nouvelles installations de maintenance, notamment) sont nécessaires.

Le programme de transport en commun rapide du Grand Projet s'étalant sur une période de 15 ans est bien entamé et contribue, déjà un peu, à réduire l'écart de 30 ans quant aux investissements majeurs dans le système de transport en commun régional. Les principaux projets d'infrastructure présentement en cours ont des délais d'exécution relativement longs, par conséquent, il sera impossible d'en percevoir les effets positifs immédiatement.

## 5. Changement des attitudes de la clientèle

La population de la RGTH et l'activité économique connexe poursuivent rapidement leur croissance. Les changements en aménagement urbain et des données démographiques présentent des opportunités sans précédent et une demande pour des options de transport en commun efficaces dans la région.

Comme il est décrit dans la stratégie provinciale *Place à la croissance*, la croissance dans la région se situe de plus en plus dans des zones déjà bâties. Tandis que de nombreuses personnes choisissent de vivre dans des concentrations urbaines à densité plus élevée où les services sont à la portée de la main, la croissance de l'emploi survient principalement à l'extérieur de la zone centrale, dans des emplacements à bureau un peu éparpillés en banlieue. Par conséquent, les itinéraires de navette d'une banlieue à une autre et du centre-ville vers la banlieue sont diffus et donc difficiles à desservir en raison des formules actuelles de transport en commun. Ces itinéraires de développement font également en sorte d'accroitre la congestion routière, rendant ainsi les déplacements en voiture beaucoup plus longs et moins attrayants.

Les changements des données démographiques et des attitudes créent un nouveau désir pour le transport en commun ainsi que pour des commodités et des services mieux conçus et plus personnalisés. Les jeunes personnes décident d'obtenir leur permis de conduire plus tard et de vivre dans un milieu plus urbain, adoptent des modes de travail non traditionnels et cherchent des services de transport en commun qui répondent à leurs divers besoins en matière de déplacement. Les bébé-boumeurs prenant de plus en plus leur retraite, le nombre de personnes âgées qui utilisent le transport en commun est également à la hausse, ce qui entraîne le besoin d'accorder une attention accrue à l'accessibilité des services. En raison de l'utilisation répandue d'appareils mobiles et des technologies connexes, le public s'attend maintenant à avoir des renseignements personnalisés en temps réel, accessibles directement

Ces changements offrent la possibilité d'aller chercher un nouveau marché d'usagers du transport en commun. Nous devrons ainsi accorder une attention particulière aux services qui permettent le déplacement des personnes vers des lieux de travail en banlieue et vers d'autres destinations. Nous devrons par ailleurs accorder une attention encore plus grande à l'excellence de la conception, à la haute qualité des renseignements et aux commodités pour la clientèle, en plus d'assurer des services qui répondent aux besoins uniques et personnalisés des clients.

## 6. Capacité à suivre le rythme de l'environnement commercial dynamique

L'environnement commercial dans lequel Metrolinx fonctionne est touché par les modèles de prestation de service changeants, les changements du marché, les avancées technologiques et les attentes de la clientèle.

Il existe aujourd'hui une variété de modèles de prestation de service créatifs dans notre environnement d'entreprise qui nous aident à atteindre nos objectifs en matière de qualité et de coûts. Tous les aspects d'une initiative, de la planification à la prestation de services, peuvent être assurés par des entrepreneurs externes. Metrolinx a traditionnellement travaillé avec des entrepreneurs externes afin d'assurer la prestation des principaux services et systèmes, s'il y a lieu, y compris la prestation de services de GO Transit et de PRESTO. Les processus de contrat et d'approvisionnement actuels et autres exigent différentes compétences en gestion que Metrolinx devra perfectionner ou acquérir.

Metrolinx fonctionne de plus en plus dans un environnement commercial international. La consolidation de l'industrie des fournisseurs, notamment ceux des véhicules, a mené à un approvisionnement auprès de fournisseurs internationaux. L'ampleur et les exigences des promesses de Metrolinx exigent un engagement de la part des fournisseurs internationaux.

Les technologies à l'évolution rapide sont souvent associées à une attente d'adoption rapide des nouvelles possibilités offrant une valeur ajoutée. L'expérience client avec les services de Metrolinx est étroitement liée à une variété de systèmes technologiques qui comprennent les systèmes de perception des tarifs, les applications mobiles et les outils de communication personnels. Metrolinx doit constamment réagir devant ces possibilités et s'assurer que les pratiques en matière de protection de la vie privée sont à jour.

Des activités responsables dans le secteur de la durabilité environnementale font maintenant partie des attentes courantes du public. En effet, le nombre de phénomènes météorologiques (p. ex. l'ouragan Sandy) représentant un danger pour les activités commerciales est à la hausse, et il devient de plus en plus primordial de gérer les changements inhérents et de s'y adapter.

Metrolinx investit des sommes importantes des fonds publics et pourrait être éventuellement responsable de fonds dédiés supplémentaires. Le public s'attend à ce que Metrolinx mène ses activités avec intégrité et transparence et fasse preuve de rigueur en matière de responsabilisation dans le cadre de ses activités.

## 7. Metrolinx, une organisation à évolution rapide

Metrolinx est une jeune organisation qui offre des services à une clientèle mature. Elle assume de nouvelles responsabilités et améliore la capacité afin de répondre aux attentes. Metrolinx doit devenir une agence extrêmement efficace, souple et respectée si elle désire atteindre ses objectifs.

L'ajout de la nouvelle équipe élargie de mise en œuvre du transport en commun rapide de Toronto aux divisions opérationnelles existantes de GO Transit, de l'UP Express et de PRESTO a entraîné la création d'une gamme d'organisations au sein d'une seule organisation. Chaque division contribue à une culture forte et offre une diversité d'expertise. Les structures, les rôles et les processus de l'organisation, comme le processus décisionnel et les systèmes de communication, ont constamment évolué afin de répondre à cette rapide croissance. Cet environnement dynamique exige une gestion continue du changement afin que les employés jouissent d'un environnement de travail stimulant où des processus efficaces et des communications claires soutiendront leur travail. Le taux de croissance de l'organisation diminuera au fur et à mesure que Metrolinx prendra de l'expérience et que ses méthodes seront entièrement intégrées à ses activités.

# Priorités de 2013 à 2018

Le Grand Projet établit une vision à long terme de la mobilité au sein de la RGTH. La portée du plan, à exécuter dans un contexte présentant les défis décrits dans la section précédente, nous mène aux cinq priorités qui guideront notre succès.

Le tableau ci-dessous illustre la relation entre ces cinq priorités et les enjeux discutés dans la section précédente du présent document, qui soulignent l'environnement opérationnel de 2013 à 2018. Chacune des priorités établies est décrite dans les paragraphes suivants.

| PRIORITÉS | ENJEUX CORRESPONDANTS DE L'ANALYSE ENVIRONNEMENTALE |
|---|---|
| I. **Assurer un leadership régional** dans le but d'améliorer les options en matière de mobilité conformément au *Grand Projet*, en stimulant et en soutenant les activités des partenaires dans l'ensemble de la région. | • Aptitude à penser comme une région<br>• Changement des attitudes de la clientèle |
| II. **Obtenir un financement stable** dans le but de soutenir les améliorations intégrées en matière de mobilité décrites dans le *Grand Projet*. | • Impatience des résidents concernant l'amélioration de la mobilité<br>• Aptitude à penser comme une région<br>• Contexte de restriction budgétaire |
| III. **Mettre en œuvre des projets prioritaires d'infrastructure de transport régional** prévus dans le *Grand Projet*, projets qui constitueront des références à l'échelle mondiale en matière d'aménagement urbain. | • Impatience des résidents concernant l'amélioration de la mobilité<br>• Limites de la capacité<br>• Changement des attitudes de la clientèle<br>• Capacité à suivre le rythme de l'environnement commercial dynamique |
| IV. Offrir les services de Metrolinx et servir de modèle dans la région en matière **d'excellence en service à la clientèle**. | • Impatience des résidents concernant l'amélioration de la mobilité<br>• Aptitude à penser comme une région<br>• Changement des attitudes de la clientèle |
| V. **Voir à ce que Metrolinx soit une organisation digne de confiance** et possède la capacité ainsi que la flexibilité nécessaires pour mener à bien le Grand Projet. | • Contexte de restriction budgétaire<br>• Capacité à suivre le rythme de l'environnement commercial dynamique<br>• Metrolinx, une organisation à l'évolution rapide |

I. **Assurer un leadership régional** dans le but d'améliorer les options en matière de mobilité conformément au Grand Projet, en stimulant et en soutenant les activités des partenaires dans l'ensemble de la région.

- Les intervenants régionaux voient dans le Grand Projet la vision du transport dans la GRTH pour les 25 prochaines années. Si nous nous servons activement du présent document pour orienter le dialogue régional et que nous le mettons à jour au besoin afin d'en garantir une forme actuelle et concrète, le Grand Projet continuera d'offrir une feuille de route aux intervenants des systèmes de transport.
- L'atteinte des objectifs du Grand Projet exige une planification plus précise de la mise en œuvre, ce qui comprend l'élaboration du projet, l'évaluation et l'établissement des priorités, ainsi que l'élaboration de stratégies pour traiter des enjeux individuels. Metrolinx continuera de collaborer avec les intervenants de la région afin de développer un système de transport et d'élaborer des plans d'aménagement du territoire qui soutiendront la croissance de la mobilité.
- La réalisation du Grand Projet passe par des mesures que doivent adopter les municipalités et les autres intervenants de la région. Metrolinx assurera la direction des travaux avec les partenaires dans la région et élaborera des façons créatives de soutenir leurs activités afin de faire progresser ces aspects du plan. Les initiatives telles que l'initiative d'approvisionnement en transport en commun, Smart Commute, PRESTO et le système régional d'information aux passagers du transport en commun, sont des exemples du leadership de Metrolinx dans ses collaborations avec ses partenaires régionaux.
- Les résidents de la région s'attendent à ce que Metrolinx règle les problèmes de congestion routière dans la région et améliore l'intégration des services de transport en commun.

II. **Obtenir un financement stable** dans le but de soutenir les améliorations intégrées en matière de mobilité décrites dans le Grand Projet.

- L'exécution du programme de construction d'un système de transport en commun rapide, tel que décrit dans le Grand Projet, représente une promesse à long terme et compte de nombreux projets qui exigeront près d'une dizaine d'années à concevoir et à construire. Dans les prochaines décennies, nous devrons avoir une source de financement durable et fiable pour être en mesure de terminer le système de transport en commun rapide.
- Le système de transport étendu envisagé dans le Grand Projet exigera également des investissements supplémentaires pour la construction d'infrastructures municipales ainsi qu'un soutien opérationnel accru pour les services une fois la construction des infrastructures terminées.
- Les trois ordres de gouvernement ont versé une somme de 16 milliards de dollars à la Première vague de projets de transport en commun rapide régional. Dans le contexte fiscal actuel, les gouvernements sont incapables de verser les 34 milliards de dollars supplémentaires nécessaires à la Nouvelle Vague de projets.
- Cette exigence a été prévue dans la *Loi de 2006 sur Metrolinx*, qui stipule que Metrolinx doit recommander à la province une stratégie de financement à long terme.
- Tout programme de financement approuvé par la province, conformément aux recommandations de la stratégie d'investissement, devra être mis en œuvre et administré de manière à respecter les plans et les besoins régionaux en matière de transport, et devra établir et maintenir un lien de confiance avec le public.

III. **Mettre en œuvre des projets prioritaires d'infrastructure de transport régional** prévus dans le Grand Projet, projets qui constitueront des références à l'échelle mondiale en matière d'aménagement urbain.

- Le système de transport en commun rapide nécessaire à l'expansion des services dans l'ensemble de la région des services est déterminé dans le plan de transport régional rapide de 15 ans (mis à jour) du Grand Projet et est mis en œuvre grâce à des projets déjà engagés qui seront suivis par des projets de la Nouvelle Vague.
- Ce système étendu de services de transport en commun rapide sert de fondement à une solution de rechange viable en matière de transport et à notre capacité de diminuer les répercussions de la congestion routière sur la mobilité de la région.
- Des structures supplémentaires permettront d'offrir de nouveaux services de transport en commun rapide dans les municipalités de la région et permettront également au TTC et à GO Transit de traiter les lacunes existantes en matière de capacité pour répondre à la demande grandissante.
- L'ampleur de cette promesse est sans précédent dans la région; le tout nécessitera une expertise en gestion pour assurer le contrôle et l'exécution des travaux comme prévu ainsi que l'obtention et la gestion des fournisseurs nécessaires dans un marché international.

IV. Offrir les services de Metrolinx et servir de modèle dans la région en matière **d'excellence en service à la clientèle**.

- Le Grand Projet met en scène un système de transport axé sur le client, ce qui inclut l'intégration des services, les normes élevées en matière de fréquence et de fiabilité du service ainsi que de l'exactitude des renseignements fournis en temps réel dans tous les moyens de déplacement.
- Les services de transport dans l'ensemble de la région doivent répondre aux exigences des clients et combler les attentes élevées en matière de service à la clientèle pour que des solutions de mobilité plus durables soient possibles pour régler le problème de congestion routière.
- Les services offerts par Metrolinx dans l'ensemble de la région doivent être un exemple de leadership en matière de service à la clientèle.

V. **Voir à ce que Metrolinx soit une organisation digne de confiance** et possède la capacité ainsi que la flexibilité nécessaires pour mener à bien le Grand Projet.

- La mise en œuvre du Grand Projet représente un engagement important et nécessite une expertise de haute qualité dans divers secteurs. Une organisation efficace doit faire preuve d'un leadership source de respect et de confiance auprès du public et des intervenants participant à la prestation des services de transport.
- Pour que Metrolinx puisse offrir avec succès des options de mobilité qui répondront aux attentes de déplacement du public et les infrastructures de transport en commun rapide dont cette région dynamique a grandement besoin, l'organisation doit posséder une expertise et une efficacité de classe mondiale.
- Dans un environnement opérationnel changeant, Metrolinx doit être crédible et souple. Elle doit aussi avoir la capacité de comprendre les nouveaux enjeux et d'y répondre.
- La capacité de Metrolinx à promouvoir et administrer avec succès des fonds importants permettant la mise en œuvre du Grand Projet exige un niveau élevé de confiance de la part des intervenants régionaux du transport et du public.

- Metrolinx est une organisation relativement jeune qui connaît une croissance et une évolution rapide. Nous devons donc porter une attention continue sur le développement organisationnel et les pratiques exemplaires utilisées ailleurs afin d'orienter notre croissance et nos actions.

# Objectifs de 2013 à 2018

Au cours des cinq prochaines années, cinq priorités orienteront nos activités. Ces priorités formeront un cadre qui guidera notre travail dans toutes les parties de notre organisation en vue de mettre en œuvre le Grand Projet au moyen d'un programme complet de livrables divers.

Un total de 17 objectifs de haut niveau, décrivant la portée des activités connexes aux stratégies du Grand Projet, viennent soutenir les priorités. L'atteinte de chaque objectif passe par divers livrables connexes. Les objectifs reflètent l'orientation stratégique globale décrite pour la première fois dans la *Stratégie quinquennale de Metrolinx : 2012-2017* de l'an dernier, modifiée et mise à jour au besoin pour qu'elle tienne compte de la nouvelle structure.

| PRIORITÉS | OBJECTIFS |
|---|---|
| **I. Assurer un leadership régional** dans le but d'améliorer les options en matière de mobilité conformément au Grand Projet, en stimulant et en soutenant les activités des partenaires dans l'ensemble de la région. | **1) Maintenir la pertinence du Grand Projet** au moyen de mises à jour et d'activités connexes de planification afin d'orienter les investissements et la prise de décisions.<br><br>**2)** Promouvoir **l'intégration des tarifs et des services de transport en commun** dans l'ensemble de la RGTH en optimisant des correspondances faciles et sans interruption qui améliorent l'expérience de la clientèle.<br><br>**3) Promouvoir** les stratégies du **Grand Projet, collaborer** avec les intervenants et mettre en œuvre des initiatives régionales spéciales afin d'atteindre les objectifs en matière de transport.<br><br>**4)** Étendre la carte **PRESTO** à toute la RGTH et à Ottawa. |
| **II. Obtenir un financement stable** dans le but de soutenir les améliorations intégrées en matière de mobilité décrites dans le Grand Projet. | **5)** Soutenir la mise en place des outils d'investissement de la **stratégie d'investissement**, une fois qu'ils ont été approuvés par la province de l'Ontario.<br><br>**6)** Tenter de devenir le **chef de file de l'industrie en matière de gestion des coûts et de génération de revenus** provenant de sources tarifaires ou autres. |

| | |
|---|---|
| **III. Mettre en œuvre des projets prioritaires d'infrastructure de transport régional** dans le Grand Projet, projets qui constitueront des références à l'échelle mondiale en matière d'aménagement urbain. | **7)** Mettre en place **l'infrastructure de GO Transit** nécessaire pour continuer à progresser vers la prestation d'un **service complet de transport régional toute la journée**.<br><br>**8) Terminer la construction de l'UP Express** à temps et en respectant le budget.<br><br>**9)** Faire progresser la construction des **projets prioritaires de transport en commun rapide**, et ce, conformément au Grand Projet.<br><br>**10)** Favoriser la coordination de **l'aménagement du territoire et des transports** afin d'accroître les choix en matière de mobilité et de tirer profit des investissements dans le transport en commun. |
| **IV.** Offrir les services de Metrolinx et servir de modèle dans la région en matière **d'excellence en service à la clientèle.** | **11)** Élargir le service **GO Transit** pour répondre à la croissance de l'achalandage en demeurant avant tout à l'écoute de la clientèle et en poursuivant son évolution vers un service de transport régional en fonction toute la journée.<br><br>**12)** Mettre en service **l'UP Express** afin de relier la gare Union et l'aéroport Pearson de Toronto en offrant une **expérience mémorable à la clientèle**.<br><br>**13)** Conclure des **accords d'exploitation de transport rapide** axé sur l'excellence en matière de **service à la clientèle**.<br><br>**14) Enrichir l'expérience du client** au moment de payer son titre de transport avec **PRESTO** en améliorant le côté pratique et la flexibilité de paiement.<br><br>**15) Soutenir les organisateurs des Jeux panaméricains/parapanaméricains** en offrant des services de transport optimaux aux spectateurs des jeux et aux résidents de la RGTH. |
| **V. Voir à ce que Metrolinx soit une organisation digne de confiance** et possède la capacité ainsi que la flexibilité pour mener à bien le Grand Projet. | **16) Faire de Metrolinx** une organisation d'employés dévoués dont la capacité, l'expertise et la structure lui permettent de satisfaire à des normes opérationnelles en évolution et de prévoir les besoins à venir.<br><br>**17)** Montrer que Metrolinx fournit une excellente **optimisation des ressources** au moyen du **suivi du rendement** et d'examens périodiques de l'efficacité.<br><br>**18)** Établir des liens de confiance en tant qu'autorité régionale responsable des transports et agir comme modèle d'intégrité, **de transparence et de responsabilisation**. |

# Livrables pour 2013 à 2018

PRIORITÉ I :

**Assurer un leadership régional** dans le but d'améliorer les options en matière de mobilité conformément au Grand Projet, en stimulant et en soutenant les activités des partenaires dans l'ensemble de la région.

OBJECTIF 1 : **Maintenir la pertinence du Grand Projet** au moyen de mises à jour et d'activités connexes de planification afin d'orienter les investissements et la prise de décisions.

PRODUITS LIVRABLES :

1a. **Mettre à jour** le Grand Projet d'ici 2016 pour qu'il tienne compte des études clés, voit à la participation des intervenants régionaux et soit conforme aux politiques et plans provinciaux.

1b. Terminer les plans fondés sur des données probantes définissant **la portée, l'ordre des priorités ainsi que la séquence des projets et des programmes** nécessaires à la mise en œuvre des projets de la Nouvelle Vague prévus dans le Grand Projet.

1c. **Présenter au public et aux intervenants** le Grand Projet comme le document de référence pour la planification des transports au sein de la RGTH et des progrès effectués dans le cadre de la mise en œuvre du plan.

OBJECTIF 2 : Promouvoir **l'intégration des tarifs et des services de transport en commun** dans l'ensemble de la RGTH en optimisant des correspondances faciles et sans interruption qui améliorent l'expérience de la clientèle.

PRODUITS LIVRABLES :

2a. Travailler avec les exploitants de services de transport en commun locaux pour atteindre une **intégration de service sans interruption.**

2b. Collaborer avec les municipalités à l'élaboration d'un **plan d'intégration tarifaire**, dont on doit envisager l'inclusion dans le plan d'affaires de 2014-2015.

2c. Poursuivre les efforts afin de favoriser une station d'autobus pour transporteurs multiples dans le centre-ville de Toronto, ainsi que des **stations d'autobus pour sociétés multiples** comparables à la station Kipling, aux stations sur la promenade Renforth et l'avenue Eglinton, au 407, rue Jane et dans d'autres endroits appropriés.

2d. Promouvoir et coordonner des **mesures importantes visant à accorder la priorité aux autobus** dans les régions, incluant une stratégie consistante de signalisation prioritaire pour le transport en commun et d'éventuelles voies avec péage pour les véhicules à occupation multiple afin de favoriser un service d'autobus régional qui soit plus rapide et plus fiable.

OBJECTIF 3 : **Promouvoir** les stratégies du ***Grand Projet***, **collaborer** avec les intervenants et mettre en œuvre des initiatives régionales spéciales afin d'atteindre les objectifs en matière de transport.

PRODUITS LIVRABLES :

3a. Favoriser les mesures de l'initiative Le Grand Projet qui demandent la collaboration avec les intervenants des régions, et ce, en collaboration avec les partenaires municipaux et d'autres parties, lorsqu'approprié dans le but d'établir les priorités et d'apporter des changements dans les régions :

- Accroître l'efficacité des mouvements de marchandises grâce à la collaboration dans le cadre du **Plan d'action pour le transport de marchandises** grâce au Forum sur le transport des marchandises en milieu urbain de la RGTH dans le but suivant.
- Accroître la continuité et l'intégralité des **infrastructures régionales réservées aux piétons et aux cyclistes**.
- Élaborer et mettre en œuvre une **Stratégie de transport intelligente** pour tirer profit des technologies de STI afin d'optimiser l'efficacité du réseau routier.
- Élaborer un **système de renseignements aux voyageurs du transport en commun régional**, incluant la planification des déplacements, l'information en temps réel sur l'état du service, ainsi que des données consolidées accessibles sur les régions d'ici 2017.
- Réduire les obstacles **au service de transport en commun spécialisé à l'intérieur du Canada** dans la RGTH.
- Établir des **normes uniformes en matière de conception** et des commodités destinées aux terminus de transport en commun.

3b. **Recommander des changements aux lois** de la province afin de favoriser la réalisation des objectifs de l'initiative Le Grand Projet, pour s'attaquer aux préoccupations qu'on a identifiées en rapport avec la sécurité des cyclistes, aux obstacles au covoiturage par fourgonnette et en automobile, ainsi qu'au traitement fiscal réservé aux titres de transport en commun défrayés par l'employeur.

3c. Étendre la plate-forme de collaboration de l'**Initiative d'approvisionnement en transport en commun** pour les approvisionnements de transport en commun à la grandeur de l'Ontario grâce à :

- Des indicateurs de rendement clés officialisés et des économies validées par l'industrie d'ici 2014.
- Une portée accrue afin d'inclure huit ententes d'achat d'ici 2016.
- Une participation accrue de 33 % pour atteindre 36 partenaires d'ici 2017.

3d. Promouvoir et mettre en œuvre la **gestion de la demande en transport (GDT)** en collaboration avec les partenaires à la grandeur de la région afin de :

- tirer profit du **projet pilote Stepping It Up,** qui encourage la marche et la bicyclette pour se rendre à l'école en planifiant les déplacements au sein de toutes les commissions scolaires de la RGTH;
- étendre le **programme des lieux de travail Smart Commute** afin de couvrir la RGTH, en impliquant les employeurs et autres intervenants dans l'élaboration et la promotion d'options de déplacement pour accroître la participation de 30 % afin de dépasser ainsi 350 lieux de travail d'ici 2017.

OBJECTIF 4 : Étendre la carte **PRESTO** à toute la RGTH et à Ottawa.

PRODUITS LIVRABLES :

4a. Dépasser le nombre de **2 millions de cartes émises d'ici 2016,** en les offrant sur:

- **Le réseau d'OC Transpo** à Ottawa.
- L'**Union Pearson Express** à Toronto, et ce, à temps pour lancer le service en vue des Jeux panaméricains et parapanaméricains qui se tiendront en 2015.
- À la **TTC** à Toronto en s'attardant sur les principaux services entourant les Jeux panaméricains et parapanaméricains d'ici 2015 pour procéder à un déploiement complet d'ici 2016.

## PRIORITÉ II :

**Obtenir un financement stable** dans le but de soutenir les améliorations intégrées en matière de mobilité décrites dans le Grand Projet.

OBJECTIF 5 : Soutenir la mise en place des outils d'investissement de la **stratégie d'investissement**, une fois qu'ils ont été approuvés par la province de l'Ontario.

PRODUITS LIVRABLES :

5a. Continuer **d'expliquer et de partager** la **stratégie d'investissement** avec le public et les intervenants.

5b. Présenter **une analyse et des conseils** additionnels à la province en fonction des besoin sur l'évaluation et la mise en œuvre **d'outils d'investissement** spécialisés.

OBJECTIF 6 : Tenter de devenir le **chef de file de l'industrie en matière de gestion des coûts et de génération de revenus** provenant de sources tarifaires ou autres.

PRODUITS LIVRABLES :

6a. Identifier et mettre en place **des méthodes de production de recettes autres que les tarifs** dans les domaines, comme la publicité, les partenariats stratégiques et la distribution automatique.

6b. Collaborer avec la communauté de développement du secteur privé afin de générer **des contributions financières associées au développement dans le domaine du transport en commun** dans la mesure du possible.

6c. Élaborer une stratégie de **stationnement payant** pour les stationnements de GO Transit.

6d. Évaluer, au moment opportun, **des modèles alternatifs de prestation des services** dans le cadre des activités indirectes afin de déterminer les rôles appropriés en matière de prestation interne et à contrat pour assurer une valeur et une qualité optimales.

6e. Assurer un équilibre entre la capacité de **PRESTO** en matière de développement et de déploiement de systèmes à partir d'un modèle durable et efficace **d'exploitation** au fur et à mesure que l'ampleur des opérations augmente.

## PRIORITÉ III :

**Mettre en œuvre les projets prioritaires d'infrastructure de transport en commun régional** dans le cadre du *Grand Projet* et faire de ces projets des références à l'échelle mondiale en matière d'aménagement urbain.

OBJECTIF 7 : Mettre en place **l'infrastructure de GO Transit** nécessaire pour continuer à progresser vers la prestation d'un **service complet de transport en commun régional toute la journée**.

PRODUITS LIVRABLES :

7a. **Étendre le parc de GO Transit** pour atteindre environ 58 rames et 500 autobus d'ici 2018.

7b. Entreprendre des **améliorations au niveau des corridors ferroviaires** afin de faciliter le prolongement du service ferroviaire, accroître la capacité en période de pointe, ainsi que le service dans les deux sens, incluant :

- **Le prolongement du service** sur la ligne de Richmond Hill à Gormley (2015), ainsi que sur la ligne de Lakeshore Ouest à la rue James Nord à Hamilton (2015).
- **La signalisation** du corridor Barrie (2013).
- **L'amélioration des voies** dans les corridors Barrie, Stouffville et Richmond Hill afin de permettre une expansion incrémentielle du service et pour favoriser la mise en place future d'un service continu dans les deux directions (de manière continue jusqu'en 2018).
- **La mise en valeur des voies** dans le corridor Kitchener afin d'accommoder l'UP Express et pour étendre le service de GO Transit (2015).
- L'étude des approches visant à élaborer des **services ferroviaires améliorés** dans le corridor Milton d'ici 2018.
- Le prolongement des plates-formes de 10 wagons afin d'accommoder **12 wagons** dans les cinq gares restantes.

7c. Compléter **l'infrastructure générale** nécessaire afin de favoriser l'expansion du système de GO Transit :

- Mettre en place pour GO Transit un nouveau **centre de commande ultramoderne** d'ici 2016 afin d'optimiser la coordination des services de GO Transit et pour permettre dans l'avenir un contrôle interne des trains.
- Revitaliser la **gare Union et accroître sa capacité** :
  - nouvel atrium du quai couvert afin de mettre en valeur l'environnement du quai (2014).
  - remise à neuf du quai couvert vieillissant (2016).
  - construction d'un nouveau quai du côté sud (à compter de 2017) et accostage de deux trains sur certains quais choisis (à compter de 2018) afin d'accroître la capacité.
  - nouvelles salles à l'intention des clients (en partenariat avec la ville de Toronto) et aires de réception améliorées pour étendre et améliorer les installations des gares.

- Étendre la capacité d'entretien du parc **au centre de maintenance ferroviaire de Willowbrook** (2015) et au nouveau **centre de maintenance ferroviaire de l'est**, en plus de réaliser les travaux de **mise en valeur connexes dans le corridor Lakeshore Est** (2017).
- Mettre en œuvre le **Plan de stationnement et d'accès aux gares de GO Transit** visant à procurer des places de stationnement additionnelles et à améliorer les installations pour les usagers du transport en commun, les piétons et les cyclistes afin d'accroître ainsi la proportion de passagers qui arrivent en empruntant le transport en commun, à pied ou à bicyclette de 22 à 28 pour cent d'ici 2017.

7d. **Fournir** les infrastructures afin de favoriser une expansion du service d'autobus de GO Transit liant les activités de banlieue, incluant :

- **Des installations prioritaires pour les autobus dans certains endroits.**
- Des **parcs-o-bus additionnels de GO Transit sur les autoroutes 407 et 404 afin d'améliorer l'accès aux services d'autobus de GO Transit**.
- L'ajout ou l'agrandissement **d'installations pour le parc d'autobus** dans cinq endroits d'ici 2017.

OBJECTIF 8 : **Terminer la construction de l'UP Express** à temps et en respectant le budget.

PRODUITS LIVRABLES :

8a. Compléter la construction des installations suivantes :

- **Corridor ferroviaire de Georgetown Sud et construction de la ligne secondaire de l'aéroport** d'ici 2014.
- **Gares de l'UP Express** à Union, Bloor, Weston et Pearson d'ici 2015.
- Installations d'entretien des véhicules d'ici 2015.

8b. Procéder à la réception et à l'essai complet des **wagons** d'ici 2015.

8c. Compléter l'évaluation environnementale du processus **d'électrification de l'UP Express** et faire progresser les étapes de planification, de conception, de génie et de construction conformément aux investissements de la Nouvelle Vague.

OBJECTIF 9 : Faire progresser la construction des **projets prioritaires de transport en commun rapide**, et ce, conformément au *Grand Projet*.

PRODUITS LIVRABLES :

9a. En partenariat avec la ville de Mississauga, compléter la **rue du Transitway 403 de Mississauga qui est réservée aux autobus** entre le boulevard Winston Churchill et le chemin Renforth, incluant 11 nouvelles stations d'ici 2016 afin d'y faire circuler au moins 20 autobus par heure et d'offrir d'autres services le long des tronçons achalandés en périodes de pointe.

9b. Faire devancer la livraison du **TLR Eglinton** (qui relie Mount Dennis à la gare Kennedy) afin de procéder à sa mise en service en 2020, ce qui consiste, entre autres, à :

- Compléter le processus d'approvisionnement en 2014 en collaboration avec Infrastructure Ontario.
- Entreprendre de définir l'étendue des travaux du processus de financement et d'approvisionnement alternatifs en 2015.
- Compléter la construction des ouvrages préliminaires, incluant tous les tunnels, en 2017.

9c. Faire devancer la livraison du **TLR Scarborough** (conversion de la gare Kennedy à la gare McCowan et prolongement jusqu'à l'avenue Sheppard) afin de procéder à sa mise en service en 2020, ce qui consiste, entre autres, à :

- Compléter le processus d'approvisionnement en 2014 en collaboration avec Infrastructure Ontario.
- Entreprendre la construction complète après les Jeux panaméricains et parapanaméricains.

9d. Faire devancer la livraison du **TLR Finch Ouest** (depuis le prolongement du métro Toronto-York Spadina jusqu'au collège Humber) afin de procéder à sa mise en service en 2020, ce qui consiste, entre autres, à :

- Compléter la construction des ouvrages préliminaires en 2016.
- Compléter le processus d'approvisionnement en 2016 en collaboration avec Infrastructure Ontario.

9e. Faire devancer la livraison du **TLR Sheppard Est** (de la gare Don Mills à Morningside) afin de procéder à sa mise en service en 2021, ce qui consiste, entre autres, à :

- Compléter la construction des ouvrages préliminaires en 2017.
- Compléter le processus de financement et d'approvisionnement alternatifs en 2017, en collaboration avec Infrastructure Ontario.

9f. Compléter la conception, la construction, l'essai et la mise en service des **installations d'entretien et d'entreposage de Scarborough/Sheppard** en 2017.

9g. En partenariat avec la région d'York, compléter la construction de tous les projets du **service d'autobus rapides (SAR) VivaNext**, incluant :

- **La voie rapide de l'autoroute 7** entre le Centre Richmond Hill et l'avenue Warden dans la ville de Markham en 2014.
- **La voie rapide de la promenade Davis**, entre la rue Yonge et le chemin Roxborough dans la municipalité de Newmarket en 2015.
- **La voie rapide de l'autoroute 7** entre la rue Helen dans la ville de Vaughan et la rue Yonge dans la municipalité de Richmond Hill en 2018.
- Le tronçon du Centre métropolitain Vaughan de la **voie rapide de l'autoroute 7**, de l'est de l'autoroute 400 à l'ouest du chemin Bowes en 2016.
- **La voie rapide de la rue Yonge**, comprenant trois tronçons le long de la rue Yonge dans les municipalités de Richmond Hill et de Newmarket en 2018.
- **La voie rapide de la station Unionville**, qui traverse le centre Markham dans la ville de Markham en 2018.

9h. Entreprendre la production des nouveaux **véhicules légers sur rail à plancher bas** en 2017 à partir d'un prototype qu'on a reçu pour des essais en 2015.

9i. Entreprendre les opérations de planification, de conception et de génie à partir des investissements de **Next Wave dans le transport en commun rapide**, qui sont définis dans les recommandations contenues dans la **Stratégie d'investissement**.

OBJECTIF 10 : Favoriser la coordination de **l'aménagement du territoire et des transports** afin d'accroître les choix en matière de mobilité et de tirer profit des investissements dans le transport en commun.

PRODUITS LIVRABLES :

10a. Exploiter les occasions de **développement commun dans les gares de GO Transit** avec les municipalités et d'autres parties; entreprendre au moins deux projets dont la construction est en cours d'ici 2016.

10b. Promouvoir **la planification et la mise en place de centres de mobilité** et de gares :

- En encourageant l'application, par les municipalités, des **directives relatives aux centres de mobilité** dans leurs activités de planification et leurs investissements.
- En élaborant des plans visant à encadrer la **création de centres de mobilité désignés**; et en construisant des infrastructures de soutien dans les gares concernées.

10c. Collaborer avec les municipalités aux **études d'urbanisme** dans le but de favoriser une utilisation des terrains propice au transport en commun rapide et de promouvoir des options d'accès efficaces aux installations destinées aux passagers.

10d. Collaborer avec les organisations provinciales et municipales afin d'encourager le **choix du site des principales destinations**, incluant les sites importants d'emploi, de loisirs et de vente du détail, ainsi que des établissements de santé et d'enseignement en coordonnant le tout avec des services convenables de transport public.

## PRIORITÉ IV :

Offrir les services de Metrolinx et servir de modèle dans la région en matière d'excellence **en service à la clientèle.**

OBJECTIF 11 : Élargir le service **GO Transit** pour répondre à la croissance de l'achalandage en demeurant avant tout à l'écoute de la clientèle et en poursuivant son évolution vers un service de transport régional en fonction toute la journée.

PRODUITS LIVRABLES :

11a. Étendre **le service ferroviaire** en augmentant le nombre de voyages en train **de 85 à 90 pour cent** au cours de la période de cinq ans qui s'étend de 2013-2014 à 2017-2018 en se basant sur le nombre de voyages réalisés en 2012-2013 qui était de 1 119 voyages par semaine de sept jours.

- Introduire un **service pendant les périodes creuses** à toutes les 30 minutes dans les corridors Lakeshore.

- Ajouter **des trains en période de pointe** dans certains corridors lorsque cela est possible.
- Étendre **le service ferroviaire de Richmond Hill** jusqu'à Gormley et le service ferroviaire de Lakeshore Ouest jusqu'à la rue James Nord à Hamilton.
- Si les infrastructures le permettent, introduire un **service ferroviaire pendant les périodes creuses** sur les tronçons intérieurs des lignes de GO Transit où un tel service n'existe pas à l'heure actuelle.

11b. Étendre **le service d'autobus** en augmentant le nombre de voyages en autobus de **25 pour cent** au cours de la période de cinq ans qui s'étend de 2013-2014 à 2017-2018 en se basant sur le nombre de voyages réalisés en 2012-2013 qui était de 13 500 voyages par semaine de sept jours.

- Accroître **les services d'autobus dans l'ensemble du réseau** afin de répondre ainsi à la demande qu'on a démontrée.
- Accroître **les services entre les banlieues** en s'attardant principalement sur les centres d'emploi et les institutions qui sont situés dans les banlieues.
- Restructurer les services d'autobus afin d'accroître **le transport en commun par autobus** sur le circuit reliant l'autoroute 403 à la rue réservée aux autobus de Mississauga (2015), pour aménager une nouvelle station au niveau de l'autoroute 407 et de la rue Jane dans le cadre du prolongement du métro Spadina (2016); ainsi que le terminus d'autobus Kipling (2017).
- En coopération avec les fournisseurs locaux de services de transport en commun, rationaliser **les services d'autobus de GO Transit** afin de compléter les services de transport en commun locaux vieillissants dans la région de Durham, à Brampton, à Mississauga, à Milton, ainsi que dans le corridor de Hamilton/Burlington.
- Accroître **le prestige des services d'autobus de GO Transit** en ce qui a trait au rôle important qu'ils jouent lorsqu'il s'agit de desservir le marché en croissance rapide des banlieues en faisant appel à une stratégie d'image de marque et de mise en marché.

11c. Évaluer les **nouvelles structures tarifaires de GO Transit** pour encourager une utilisation efficace de la capacité de service actuelle et nouvelle en milieu de journée et pendant les déplacements de fins de semaine pour ensuite mettre celles-ci en place de la façon recommandée d'ici 2016.

11d. Compléter le déploiement d'un **système de suivi des autobus** (Programme de répartition et de repérage des véhicules assisté par ordinateur) d'ici 2015 afin de faciliter la gestion des opérations; et offrir aux clients des renseignements en temps réel sur l'état de service des autobus.

11e. Continuer d'améliorer la satisfaction de la clientèle, améliorer l'information dispensée aux clients et élaborer de nouvelles façons de comprendre ce que les clients attendent du service en procédant à la mise en œuvre de la **Stratégie sur le service à la clientèle** qui consiste, entre autres, à :

- rationaliser les processus qui s'adressent aux clients et aux employés dans le cadre du **programme de garantie de service de GO Transit** en 2013;
- accroître l'utilité et le profil des communications avec les clients par les **médias sociaux et le site Web mobile**;
- améliorer la **formation consacrée au service à la clientèle de première ligne** afin d'identifier, comprendre et acquérir des aptitudes permettant de prévoir les besoins des clients; et
- respecter ou surpasser les engagements de la **charte des usagers de GO Transit**, avec une croissance de 5 % de la satisfaction de la clientèle qui atteindra 87 % en 2016.

11f. Continuer d'améliorer l'**accessibilité** des services de GO Transit :

- compléter les **modifications sur le plan de l'accessibilité** au niveau des six gares ferroviaires restantes et des six stations d'autobus appartenant à des tiers qu'utilise GO Transit; et
- améliorer l'accessibilité des autobus en collaborant avec les municipalités pour que les arrêts d'autobus sur la rue qui appartiennent aux municipalités et qui sont utilisés par les **autobus de GO Transit soient accessibles aux fauteuils roulants**; et faire l'achat de véhicules à plancher bas afin de remplacer les autocars actuels de GO Transit.

OBJECTIF 12 : Mettre en service **l'UP Express** afin de relier la gare Union et l'aéroport Pearson de Toronto en offrant une **expérience mémorable à la clientèle**.

PRODUITS LIVRABLES :

12a. Créer et mettre en œuvre **une expérience de marque unique pour le client** qui définit l'image que projette la marque de service et la façon dont elle procurera de la valeur aux clients en mettant sur pied des partenariats qui sont étroitement harmonisés avec la marque UP Express.

12b. Clarifier le **modèle d'affaires** du service UP Express, reflétant ainsi les projections d'achalandage qui font l'objet de mises à jour régulières pour le soumettre à l'approbation du Conseil en 2014.

12c. Mettre en œuvre un **programme technologique** solide pour l'UP Express, incluant un site Web et une application mobile, ainsi qu'un système de perception des titres de transport simples et intuitifs.

12d. Mettre en œuvre en matière de communications un **plan directeur** accompagné de vastes efforts de mise en marché visant à sensibiliser davantage les gens au UP Express et à accroître l'achalandage.

12e. Exécuter et surveiller un **plan d'activités** pour l'UP Express en faisant appel aux capacités de Metrolinx et à des ententes avec des tiers afin d'offrir un service très fiable tout en priorisant l'excellence du service à la clientèle pour transporter tout près de 5 000 passagers par jour, soit 1,8 million de passages au cours des 12 premiers mois.

OBJECTIF 13 : Conclure des **accords d'exploitation du transport en commun rapide** financièrement viables et axés sur l'excellence en matière de **service à la clientèle**.

PRODUITS LIVRABLES :

13a. Finaliser un **accord d'exploitation avec la région de York** en ce qui concerne les voies rapides du SAR d'ici l'été 2013.

13b. Finaliser les **accords d'exploitation avec la TTC** en ce qui concerne les quatre projets de TLR de Toronto (TLR Eglinton Crosstown, TLR Sheppard Est, TLR Scarborough, TLR Finch Ouest) d'ici 2017.

OBJECTIF 14 : Enrichir l'expérience du client au moment de payer son titre de transport avec PRESTO en **améliorant le côté pratique** et la flexibilité de paiement.

PRODUITS LIVRABLES :

14a. Conjointement avec les clients de l'organisme de transport en commun, élaborer une **stratégie pour assurer la satisfaction des clients de PRESTO**; entreprendre une surveillance régulière de la satisfaction de la clientèle et réagir de manière systématique aux nouvelles préoccupations.

14b. Élaborer et mettre en œuvre une **stratégie de rechargement et de distribution des cartes** afin de couvrir la zone desservie par PRESTO.

14c. Élaborer et mettre en œuvre des options de paiement de **PRESTO pour le transport adapté**.

14d. Mettre en œuvre des options de paiement, incluant le **paiement ouvert** en faisant appel à des cartes intelligentes sans contact et à des appareils mobiles.

14e. Évaluer et débuter la mise en place d'éventuels **nouveaux produits et services PRESTO** d'ici 2018.

OBJECTIF 15 : **Soutenir les organisateurs des Jeux panaméricains/parapanaméricains** en offrant des services de transport optimaux aux spectateurs des jeux et aux résidents de la RGTH.

15a. Améliorer les services de GO Transit, incluant une nouvelle station sur la rue Hamilton James afin de **faciliter les déplacements pour assister aux jeux**, et ce, tout en préservant la qualité du service dont bénéficient les résidents de la RGTH.

15b. **Offrir le service UP Express** à temps pour les jeux panaméricains et parapanaméricains.

15c. Utiliser le programme Smart Commute pour **atténuer l'impact des déplacements vers les jeux** en instaurant des mesures de gestion de la demande de transport.

## PRIORITÉ V :

**Voir à ce que Metrolinx soit une organisation** digne de confiance et possède la capacité ainsi que la flexibilité pour mener à bien le Grand Projet.

OBJECTIF 16 : **Faire de Metrolinx** une organisation d'employés dévoués dont la capacité, l'expertise et la structure lui permettent de satisfaire à des normes opérationnelles en évolution et de prévoir les besoins à venir.

PRODUITS LIVRABLES :

16a. Attirer et maintenir en poste les meilleurs talents et être reconnue comme un employeur de choix :

- En mettant en place **des programmes de perfectionnement sur le plan professionnel et au niveau du leadership** afin d'attirer et former la prochaine génération de professionnels dans les domaines où il existe une demande.
- En procédant à l'élaboration et en entreprenant la mise en œuvre d'une **stratégie sur la diversité et l'inclusion sociale** d'ici 2015.
- En procédant à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une **stratégie de collaboration organisationnelle** reposant sur une structure à la fois rigide et flexible pour rehausser le moral des troupes, ainsi que la productivité individuelle et collective.
- En mettant davantage en valeur la culture axée sur le service à la clientèle **tout en faisant appel à l'engagement et à la reconnaissance des employés**, incluant des sondages d'opinion réguliers menés auprès des employés, des programmes de reconnaissance officiels, ainsi qu'un programme actif visant à recueillir les suggestions des employés.
- En demandant la certification de qualité du **Programme d'excellence progressive (PEP)** d'ici 2016.

16b. Tirer profit de l'information et de la technologie afin de faciliter la réalisation des activités et des programmes de la société :

- En mettant sur pied le **bureau du directeur de l'information**.
- En mettant à jour la **stratégie d'information et de technologie de l'information** de la société d'ici 2013 pour ensuite planifier et réaliser sa mise en œuvre.

16c. Procéder à la mise à jour et accroître la portée et l'intégration du **Plan de gestion des biens immobiliers** d'ici 2015.

16d. Réaliser des progrès en matière de **durabilité** :

- En mettant sur pied d'ici 2015 au sein de la société un **cadre de durabilité** parrainé par la haute direction et portant sur la consommation d'énergie, la gestion des émissions et de l'environnement en plus d'élaborer et de mettre en œuvre des plans de travail et des politiques de soutien destinés aux initiatives prioritaires;
- Un atteignant le statut or en ce qui concerne l'engagement en matière de durabilité **de l'APTA** d'ici 2017 et en devenant signataire à part entière de la Charte de développement durable de **l'UITP** d'ici 2016.
- En instaurant d'ici 2018 au sein de la société un **Plan d'adaptation au climat** couvrant les installations, les pratiques et les protocoles.
- En introduisant au sein du parc de GO Transit des **locomotives de niveau 4** dotées de moteurs doubles en 2016 à commencer par un programme de conversion continue.

16e. Assurer d'ici 2014 l'excellence de la conception dans tous les projets en instaurant dans l'entière organisation un **programme d'examen de conception**, intégré aux processus d'évaluation des achats et des projets de la société.

16f. Metrolinx en collaboration avec les parties intéressées et les partenaires commerciaux mettra en œuvre, pour le bien de la communauté, un effet de levier financier pour les investissements publiques; fournira des opportunités de formation et d'emploi; favorisera le développement économique et l'entrepreneuriat local et supportera des communautés connectée et abordables qui encouragent l'accès aux emplois et services.

OBJECTIF 17 : Montrer que Metrolinx fournit une excellente **optimisation des ressources** au moyen du **suivi du rendement** et d'examens périodiques de l'efficacité.

PRODUITS LIVRABLES :

17a. Élaborer et mettre en place à la grandeur de l'organisation d'ici 2014 **des indicateurs de rendement clés (IRC)** accompagnés des tableaux de bord correspondants afin de faciliter la surveillance continue du rendement.

17b. Mettre en œuvre d'ici 2015 un processus continu **d'analyse comparative de l'industrie examinée par les pairs** afin d'évaluer le rendement des opérations.

17c. **Accroître** le degré de maturité de la **gestion des risques d'entreprise** afin d'intégrer de manière efficace une approche axée sur les risques à toutes les activités, à la préparation des rapports et à la prise de décisions.

OBJECTIF 18 : Établir des liens de confiance en tant qu'autorité régionale responsable des transports et agir comme modèle d'intégrité, **de transparence et de responsabilisation**.

PRODUITS LIVRABLES :

18a. Mettre en valeur les **systèmes de reddition des comptes** afin de pouvoir ainsi présenter des rapports publics à la fois fiables et transparents sur la mise en œuvre des projets.

18b. Suite aux recommandations ayant trait aux mesures de responsabilisation et de transparence qu'on retrouve dans la stratégie d'investissement, mettre en place des **mécanismes additionnels de surveillance publique** qu'on devra déterminer en consultation avec le gouvernement.

18c. Mettre en valeur les **pratiques d'engagement du public** afin de reproduire les pratiques exemplaires, dont une consultation concrète et des efforts de rayonnement auprès des collectivités desservies par Metrolinx portant sur les activités importantes de planification, de conception et de construction.

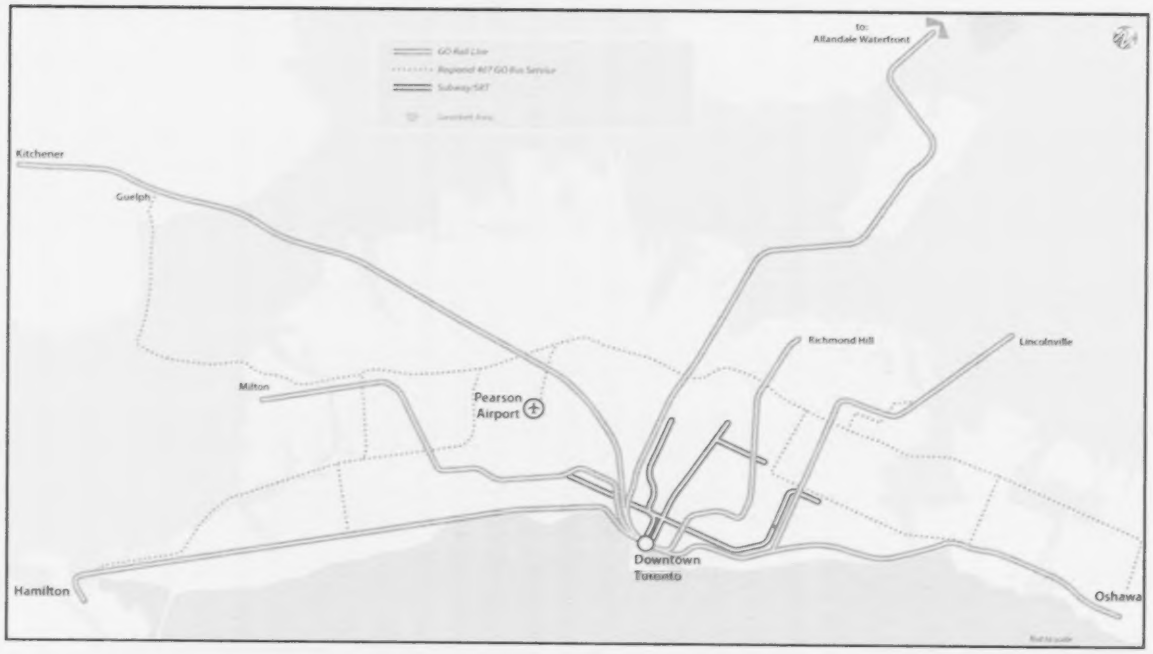
# D'ici 2018

Au cours des cinq prochaines années, la RGTH disposera d'un réseau de transport régional mieux intégré, incluant des services, une information et des tarifs homogènes. La vision de Metrolinx pour 2018 comprend ce qui suit :

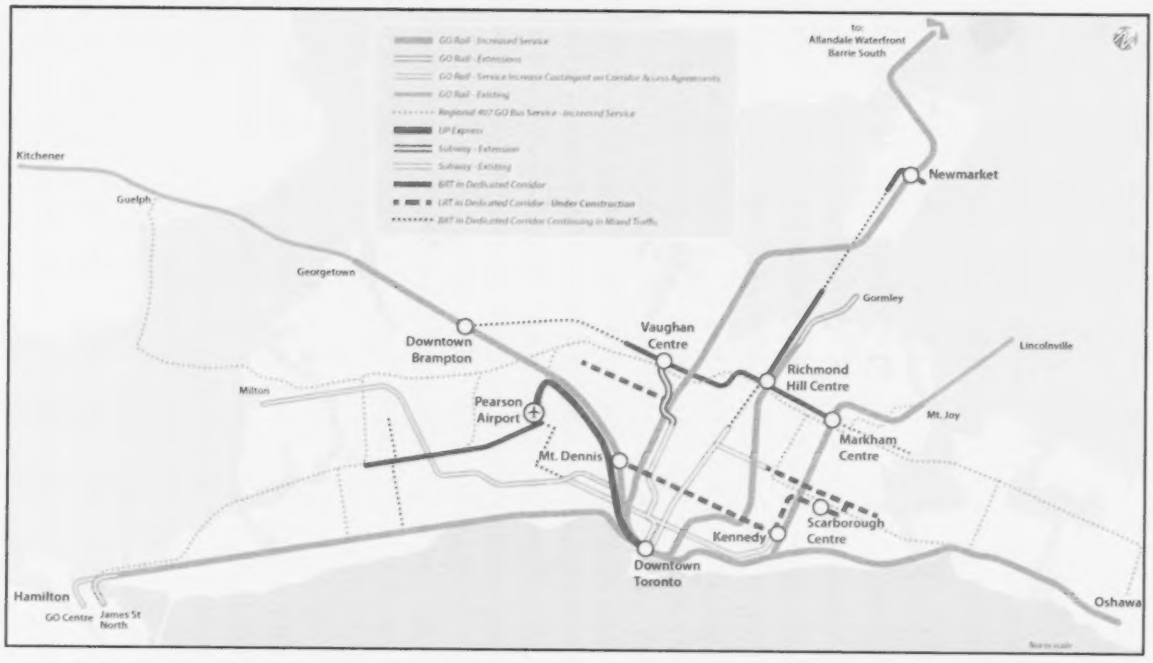
- **Le Grand Projet** continuera de définir la vision commune et de servir de référence lorsqu'il s'agit d'évaluer les progrès réalisés sur le plan de la mobilité dans la RGTH.
- Sous réserve des décisions rendues par la province, divers **outils de production de recettes dédiées** seront en place afin de jeter ainsi des bases financières solides pour appuyer les investissements à venir dans le domaine du transport.
- Le **TLR Eglinton Crosstown**, **le TLR Scarborough**, **le TLR Finch Ouest** et le **TLR Sheppard Est** seront tous en cours de construction.
- Les clients de GO Transit bénéficieront d'un **service étendu**, incluant une capacité additionnelle pendant les périodes de pointe, un réseau amélioré d'autobus desservant les destinations en banlieue, ainsi qu'un nouveau service ferroviaire en dehors des heures de pointe dans certains corridors. **La gare Union sera remise à neuf et agrandie** afin de pouvoir faire face à l'achalandage croissant et à l'augmentation du service ferroviaire.
- **UP Express** sera en service, offrant ainsi en matière de déplacement un choix rapide, fiable et confortable entre le centre financier du Canada et son plus grand aéroport international.
- Les clients pourront accéder à l'information au moment et à l'endroit où ils en ont besoin, incluant les renseignements en temps réel sur les autobus et les trains suivants, ainsi qu'un système intégré de **planification des déplacements en transport en commun dans l'ensemble de la région.**
- **PRESTO** sera entièrement déployé dans la RGTH et s'étendra aux réseaux de transport en commun d'autres municipalités en Ontario. L'expansion de la carte PRESTO au-delà du payement des titres de transport du transport en commun, incluant la mise sur pied de partenariats commerciaux, sera en cours.
- Par la prestation continue de services de qualité supérieure et la réalisation de nouveaux projets essentiels, nous aurons clairement **démontré la valeur de nos projets** et nos programmes aux résidents de la région, sans compter que le gouvernement, les intervenants et les collectivités verront en nous un **collaborateur intéressant, un partenaire de confiance, ainsi qu'un voisin agréable**.

| Mars 2013 | Mars 2018 |
|---|---|
| • 65 millions de passagers GO Transit | • 83 millions de passagers GO Transit |
| • 500 km de transport rapide régional | • 535 km de transport rapide régional |
| • De 2 à 2,5 milliards de dollars d'investissement dans le transport en commun chaque année | • 4 milliards de dollars d'investissement dans le transport en commun chaque année |
| • UP Express en cours de conception et de planification et construction de voies améliorées | • UP Express totalement en service, avec des trains dans les deux directions toutes les 15 minutes |
| • PRESTO actif sur neuf systèmes de transport en commun dans la RGTH | • PRESTO entièrement déployé sur neuf systèmes de transport en commun dans la RGTH, ainsi que chez OC Transpo |

## Carte du réseau du transport en commun rapide actuel en 2013 dans la RGTH



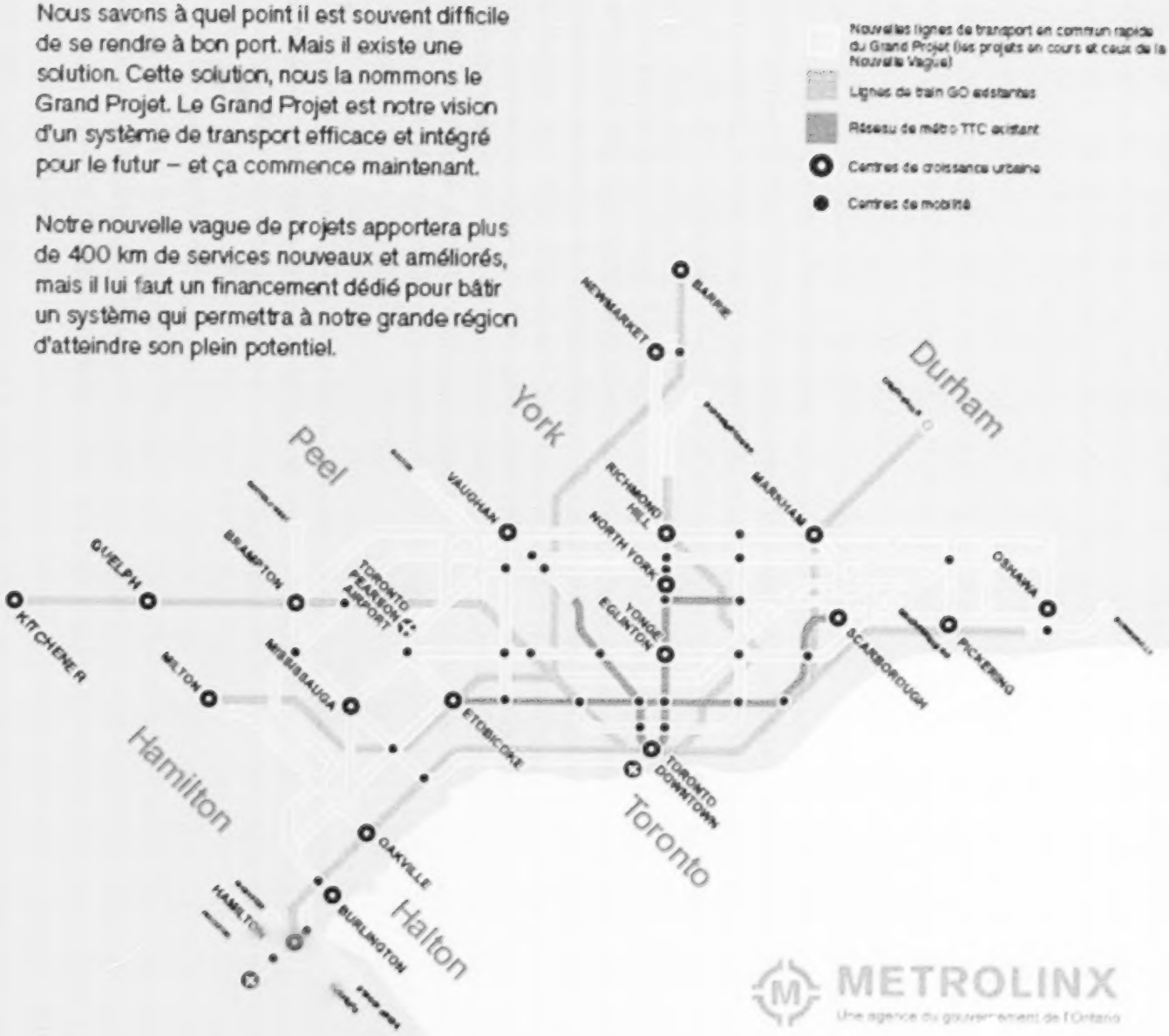

## Carte du réseau du transport en commun rapide prévu en 2018 dans la RGTH



# Transformer le transport

Nous savons à quel point il est souvent difficile de se rendre à bon port. Mais il existe une solution. Cette solution, nous la nommons le Grand Projet. Le Grand Projet est notre vision d'un système de transport efficace et intégré pour le futur – et ça commence maintenant.

Notre nouvelle vague de projets apportera plus de 400 km de services nouveaux et améliorés, mais il lui faut un financement dédié pour bâtir un système qui permettra à notre grande région d'atteindre son plein potentiel.




Impliquez-vous! Consultez **bigmove.ca**